

## « Les employeurs doivent réagir avant la survenue d'une incapacité de travail. »

Année après année, les absences pour cause de maladie coûtent plusieurs milliards de francs aux entreprises. Un Case Management préventif permet d'éviter les arrêts de travail. Sandra Hauser est experte en Case Management et elle-même cadre chez Helsana. Elle explique comment détecter suffisamment tôt une situation à risque et comment y parvenir aussi en situation de télétravail.



**Sandra Hauser**

Responsable Service spécialisé Prestations pour la clientèle entreprises

### Portrait

Sandra Hauser dirige le secteur B2B Service spécialisé Prestations chez Helsana. En qualité d'experte en assurances sociales, elle instruit et accompagne les personnes dans leur travail quotidien et enseigne également sur ce thème dans plusieurs écoles supérieures. Cette cadre et professeure engagée est également spécialisée dans les thèmes Leadership, Coaching, Change et Analyse de la personnalité. Chez Helsana, avec son équipe, Sandra Hauser apporte son soutien aux domaines spécialisés Indemnités journalières, Accidents et Case Management. Ensemble, ils conseillent les clients entreprises d'Helsana dans la détection précoce des incapacités de travail et accompagnent la réinsertion de collaborateurs et collaboratrices.

Et ce, afin que tous les collaborateurs et collaboratrices restent en bonne santé, retrouvent rapidement la santé ou puissent mieux vivre avec une maladie. Avec plus de 2,1 millions d'assurés, le Groupe Helsana est le premier assureur maladie et accidents en Suisse.

[helsana.ch/fr/cmp](https://helsana.ch/fr/cmp)

### **Sandra Hauser, quand un Case Management préventif est-il judicieux ?**

À chaque fois qu'une collaboratrice, un collaborateur présente de premiers signes précurseurs de stress. Les employeurs doivent être attentifs et réagir avant la survenue d'une incapacité de travail. Plus une personne reçoit rapidement de l'aide, plus le risque

qu'elle tombe gravement malade et soit longtemps absente diminue. Le Case Management préventif s'attaque aux causes de façon précoce.

### **Quels peuvent être les signes avant-coureurs ?**

Quelqu'un qui est moins motivé et a moins d'entrain ? La personne paraît

fatiguée, nerveuse, différente par rapport à d'habitude, se plaint éventuellement de douleurs physiques ? Des conflits existent-ils au sein de l'équipe, avec des supérieurs hiérarchiques ? Les performances sont-elles fluctuantes, les courtes absences se multiplient-elles ? Ce sont les signes d'un stress auquel on doit réagir.

### **En télétravail, quels sont les défis ?**

La détection précoce est beaucoup plus difficile puisqu'il manque l'interaction sociale. Les petits changements sont plus visibles par contact réel qu'en ligne. Il manque la sphère non verbale, c'est-à-dire le langage corporel et la modulation de la voix qui représentent plus de la moitié de notre communication. De plus, pour bon nombre de personnes, il est plus difficile de s'entretenir via les outils en ligne. Diriger à distance est beaucoup plus complexe. Dans les réunions en ligne où la caméra n'est pas activée, il faut avoir une écoute particulièrement attentive. Ce sont les petits détails entre les lignes qui nous indiquent comment se porte la personne.

### **Que peuvent faire les cadres s'ils suspectent une situation de stress ?**

D'une manière générale, le plus important est de percevoir les changements au sein de l'équipe et au niveau des individus. Helsana forme et sensibilise les cadres à cela. Et si vous détectez des signes avant-coureurs chez une collaboratrice ou un collaborateur, le seul remède efficace est la discussion ouverte : Comment va-t-elle ou comment va-t-il ? Comment la personne concernée évalue-t-elle son stress actuel ? Il est important de donner son point de vue personnel : « J'ai remarqué. » Mon conseil : intensifiez l'échange régulier si vous suspectez une situation de stress.

### **De tels entretiens ne sont-ils pas délicats ? Il s'agit souvent de problèmes privés, très personnels.**

Ce qui serait risqué, ce serait de ne rien faire. Car le stress professionnel, les problèmes financiers ou familiaux sont autant de facteurs qui, tôt ou tard, nuisent à la santé et au bien-être. Une détection tardive peut entraîner une maladie et une incapacité de travail sérieuses.

### **Et comment les employeurs peuvent-ils aider concrètement ?**

Tout simplement en proposant une assistance. Pour les parties prenantes,

il est souvent plus confortable de disposer d'un coach externe. Là où le Case Manager d'Helsana est neutre et est soumis-e à l'obligation de garder le secret. L'employeur est seulement tenu informé des éléments qui ont été convenus avec la personne concernée.

### **Le Case Management préventif n'est pas gratuit. Une formule gagnante dans tous les cas ?**

Le conseil a un coût qui est rentable : une intervention précoce permet d'éviter de fréquentes incapacités de travail et les frais, risques et difficultés associés. Les absences à la suite d'une maladie ou d'un accident coûtent entre 600 et 1000 francs par jour. Et, outre le maintien du versement du salaire et le personnel de remplacement éventuel, ce sont principalement les coûts indirects qui pèsent : la surcharge de travail au sein de l'équipe, les pertes de production, les retards de livraison ou la perte de savoir-faire... Par ailleurs, le fait de s'inquiéter pour ses collaborateurs et collaboratrices et d'être à leur côté dans des situations difficiles donne à n'importe quelle entreprise un capital sympathie.

#### **Case Management préventif et classique d'un seul tenant**

Le Case Management préventif consiste à s'occuper d'employés stressés avant que ne survienne une incapacité de travail. Et si elle survient malgré tout ou si une réinsertion professionnelle est nécessaire, dans le cadre du Case Management, nous accompagnons la personne concernée dans son retour à la vie professionnelle. Pour nos clientes et clients, cette prestation est gratuite. Pour l'offre préventive, nous nous entendons sur un contrat-cadre individuel dont dépendent également les honoraires de conseil.

#### **En quoi pouvons-nous vous aider ?**

[casemanagement.ug@helsana.ch](mailto:casemanagement.ug@helsana.ch)



Denise Camele, responsable RH chez Wild & Küpfer AG, Schmerikon

## « Toutes les parties prenantes sont gagnantes. »

Avoir des collaborateurs en bonne santé ne doit pas être tenu pour acquis. Denise Camele, responsable RH chez le fabricant de matières plastiques Wild & Küpfer AG, constate à quel point la détection précoce et un Case Management opérationnel sont essentiels.

« Nous employons plus de 200 collaborateurs. Nous devons donc faire quotidiennement face aux absences pour maladie. Chaque absence est une absence de trop. Il est donc essentiel de prendre les devants et d'investir dans la promotion de la santé. Helsana est devenue un partenaire important pour nous en la matière, et ce bien au-delà de la couverture des risques. Ainsi, nous profiterons à l'avenir de l'offre de formation d'Helsana pour sensibiliser nos cadres à la détection précoce. Forts de ces connaissances, ils seront alors mieux aptes à détecter les contraintes qui pèsent sur eux ou d'autres pour les atténuer et les gérer avant que des problèmes plus sérieux ne s'installent.

Le Case Management préventif est encore assez nouveau pour nous. Nous avons néanmoins fait appel à cette prestation par trois fois déjà l'an dernier et cette année. Tout a commencé suite à un courriel d'un collaborateur. J'y ai décelé certains signaux alarmants et me suis adressée à la manager santé d'Helsana. Grâce à une intervention rapide, ce collaborateur a pu rapidement retrouver son équilibre. L'accompagnement à un stade précoce constitue un réel soutien pour moi également, en tant que responsable RH, ainsi que pour les supérieurs hiérarchiques. Toutes les parties prenantes sont gagnantes. Il est de notre responsabilité d'œuvrer sans relâche pour la santé de nos collaborateurs - l'expertise d'Helsana nous y aide.

Pour moi, la satisfaction de nos collaborateurs est primordiale. Lorsqu'ils vivent des situations difficiles, ils bénéficient non seulement d'une aide pratique et rapide, mais font aussi l'expérience d'un témoignage d'humanité, le ou la case manager étant là pour les soutenir personnellement. Il ne s'agit plus seulement d'un contact professionnel, mais d'une relation amicale en devenir. Pour nous en tant que PME, la constance - tant en termes d'interlocuteur que de financement - constitue par ailleurs un avantage décisif : les primes sont fixées pour trois ans, indépendamment de l'évolution des dommages. Cela nous permet une planification budgétaire transparente et nous facilite la vie. »

### Groupe Helsana

Case postale  
8081 Zurich  
helsana.ch

Le Groupe Helsana comprend Helsana Assurances SA,  
Helsana Assurances complémentaires SA et Helsana Accidents SA.